

**Dépouillement des questionnaires de satisfaction des résidents 2015 - Tableau des résultats**

Questions	Résultats						Totaux
	Résident :			Famille :			
Qui a rempli le questionnaire ?		18			8		26
<b>IMAGE DE L'ETABLISSEMENT</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>PS</b>	<b>NSP</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	X
D'une manière générale, êtes-vous satisfait(e) de votre séjour dans la résidence ?	8	15	3	0			26
Etes-vous satisfait(e) de l'ambiance en général ?	4	19	3	0			26
Conseilleriez-vous l'établissement à une connaissance ou un membre de votre famille ?				0	23	3	26
<b>ACCUEIL / GESTION ADMINISTRATIVE</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>PS</b>	<b>NSP</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	X
Etes-vous satisfait(e) de l'accueil physique ?	5	21	0	0			26
Etes-vous satisfait(e) des renseignements, de l'aide aux démarches administratives de vos dossiers ?	4	19	1	2			26
<b>ORGANISATION DES SOINS et HYGIENE</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>PS</b>	<b>NSP</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	X
Etes-vous satisfait(e) de la prise en charge et du suivi par :							X
- le médecin ?	4	15	4	3			26
- le personnel infirmier ?	12	14	0	0			26
- les autres personnels soignants ?	11	15	0	0			26
- le kinésithérapeute ?	7	9	0	10			26
Si votre santé nécessite un recours à un spécialiste ou un autre intervenant (dentiste, pédicure, ...) cela se fait-il facilement ?				0	22	4	26
Avez-vous l'aide nécessaire pour les soins d'hygiène ?				0	26	0	26
La fréquence des douches ou des bains vous convient-elle ?				0	25	1	26
Le nettoyage des dentiers, lunettes et appareils auditifs est-il assez fréquent ?				0	24	2	26
<b>PRESTATIONS</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>PS</b>	<b>NSP</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	X
Que pensez-vous des prestations suivantes :							X
- coiffure ?	3	8	3	12			26
- pédicure ?	6	10	1	9			26
<b>LE PERSONNEL</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>PS</b>	<b>NSP</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	X
Parvenez-vous à identifier facilement les différents personnels au sein de la résidence ?				0	21	5	26
A votre avis, le personnel est-il suffisamment disponible :							X
- administratif ?				0	26	0	26
- infirmières ?				0	25	1	26
- soignants de jour ?				0	25	1	26
- soignants de nuit ?				0	25	1	26
- restaurant/salle à manger ?				0	26	0	26
- technique ?				0	25	1	26
Le personnel vous demande-t-il votre avis, lors de ses interventions auprès de vous ?				0	21	5	26
Le personnel vous tutoie-t-il sans autorisation ?				0	0	26	26
Le personnel frappe-t-il à la porte avant d'entrer ?				0	26	0	26
Le personnel attend-t-il à la porte avant d'entrer ?				0	19	7	26
<b>ANIMATION et VIE SOCIALE</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>PS</b>	<b>NSP</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	X
Etes-vous intéressé(e) par l'animation ?				0	20	6	26
Etes-vous informé(e) des animations disponibles ?				0	23	3	26
Si oui, comment ?	<b>animatrice</b>	<b>autres agents</b>	<b>autres résidents</b>	<b>affiches</b>	<b>NSP</b>		X
- choix 1	14	2	1	6	0		23
- choix 2	2	0	0	1	0		3
- choix 3	0	0	0	0	0		X
- choix 4	0	0	0	0	0		X
Comment jugez-vous les animations proposées :	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>PS</b>	<b>NSP</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	X
- le choix possible ?	1	20	4	1			26
- la diversité des activités proposées ?	0	20	4	2			26
- adaptée à mon attente ?	0	17	8	1			26
- adaptée à mon autonomie ?	0	22	3	1			26
Y-a-t-il des activités qui vous manquent ?				0	8	18	26
Si oui, lesquelles ?					promenades / jardinage / jeux de boules / jeux de cartes / Internet		X
A quels moments souhaiteriez-vous avoir des activités ?	<b>matin</b>	<b>après-midi</b>	<b>soir</b>	<b>weekend</b>	<b>NSP</b>		X
- choix 1	3	21	0	2	0		26
- choix 2	0	2	1	0	0		3
- choix 3	0	0	1	1	0		2
- choix 4	0	0	0	1	0		1
-----	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>PS</b>	<b>NSP</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	X

## Dépouillement des questionnaires de satisfaction des résidents 2015 - Tableau des résultats

Questions	Résultats						Totaux
	TS	S	PS	NSP	oui	non	
Souhaitez-vous que votre famille ou vos amis puissent participer aux animations ?				0	7	19	26
Dans la résidence, parmi les autres résidents, avez-vous des amis ?				0	24	2	26
Vous-a-t-on présenté aux nouveaux résidents ?				0	11	15	26
Avez-vous des visites régulières ?				0	16	10	26
Pensez-vous avoir l'intimité nécessaire pour recevoir : - votre famille ?				0	26	0	26
- vos amis ?				0	26	0	26
<b>CADRE DE VIE</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>PS</b>	<b>NSP</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	<b>X</b>
Etes-vous satisfait(e) :							X
- du cadre extérieur (jardin, parc, bancs) ?	0	19	4	3			26
- de l'accessibilité à l'extérieur ?	0	19	6	1			26
- du repérage des locaux au sein de l'établissement (salle à manger, votre chambre, ...) ?	2	24	0	0			26
- des locaux communs (salle à manger, couloirs, salons) ?	2	23	1	0			26
- de l'éclairage ?	4	20	1	1			26
- de la superficie de la chambre ?	5	19	2	0			26
- du confort de la chambre ?	3	23	0	0			26
- de la literie ?	3	21	2	0			26
- de la tranquillité de la chambre ?	3	22	1	0			26
- de l'entretien régulier de votre chambre ?	2	22	1	1			26
- de la propreté de la chambre ?	3	23	0	0			26
- de la propreté des locaux communs ?	0	26	0	0			26
- des odeurs ?	0	20	5	1			26
- de la température suffisante l'hiver et à votre convenance l'été ?	3	23	0	0			26
- de l'accessibilité (déplacement, barre d'appui) dans la chambre ?	0	23	2	1			26
- de l'accessibilité (déplacement, barre d'appui) dans les locaux communs ?	0	25	0	1			26
- de la décoration des locaux communs ?	0	25	0	1			26
Avez-vous des suggestions concernant l'aménagement des locaux et de votre chambre ?				0	3	23	26
Si oui, lesquelles ?	dans les chambres : changer les fauteuils / mettre un miroir / faire disparaître la petite marche à l'entrée des W.C.						X
<b>REPAS</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>PS</b>	<b>NSP</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	<b>X</b>
Etes-vous satisfait(e) par :							X
- le choix des menus ?	3	20	3	0			26
- la présentation des repas ?	3	23	0	0			26
- la température des repas ?	5	19	2	0			26
- le goût des plats ?	3	20	3	0			26
- la quantité servie ?	5	20	0	1			26
- la qualité de la présentation hôtelière (installation, aide du repas, proposition de condiments, met de remplacement, ...) ?	3	22	0	1			26
- l'horaire des repas ?	6	18	1	1			26
<b>LINGE</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>PS</b>	<b>NSP</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	<b>X</b>
Avez-vous assez de linge ?				0	25	1	26
Etes-vous satisfait(e) par :							X
- la propreté du linge entretenu par l'établissement ?	3	22	1	0			26
- la fréquence du changement des draps ?	5	21	0	0			26
- la fréquence du changement de linge de toilette ?	7	18	0	1			26
- la propreté de vos vêtements entretenus par l'établissement ?	6	16	1	3			26
- la fréquence d'entretien de vos vêtements ?	6	17	0	3			26
<b>VIE QUOTIDIENNE</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>PS</b>	<b>NSP</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	<b>X</b>
Etes-vous satisfait(e) par :							X
- l'organisation et le rythme de la journée ?	2	21	3	0			26
- la distribution et l'expédition du courrier ?	2	20	1	3			26
- la sécurité des locaux ?	2	22	2	0			26
- la pratique du culte de votre choix ?	2	18	0	6			26
- les moyens d'exprimer vos réclamations ou satisfactions ?	1	22	1	2			26
- le respect des autres résidents ?	2	24	0	0			26
- la liberté d'aller et venir comme vous le souhaitez ?	4	22	0	0			26
- l'aide à vos déplacements ?	2	18	1	5			26
- le délai d'attente entre vos appels avec la sonnette et l'arrivée d'un soignant le jour ?	0	12	5	9			26
- le délai d'attente entre vos appels avec la sonnette et l'arrivée d'un soignant la nuit ?	3	10	2	11			26

## Dépouillement des questionnaires de satisfaction des résidents 2015 - Tableau des résultats

Questions	Résultats				Totaux
- la commission des menus ?	1	23	1	1	26
Pour clore, pouvez-vous nous dire :					X
- ce qui est le plus agréable ici ?	cf. feuille annexe				X
- ce qui est le plus difficile pour vous ici ?	cf. feuille annexe				X
- ce qu'il vous manque au quotidien ?	cf. feuille annexe				X

Nombre de résidents ayant répondu au questionnaire de satisfaction : 26

**Dépouillement des questionnaires de satisfaction des résidents 2015 - Tableau des résultats**

Questions	Résultats					Totaux
	Résident :			Famille :		
Qui a rempli le questionnaire ?		69%			31%	100%
<b>IMAGE DE L'ETABLISSEMENT</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>PS</b>	<b>NSP</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>
D'une manière générale, êtes-vous satisfait(e) de votre séjour dans la résidence ?	31%	58%	12%	0%		100%
Etes-vous satisfait(e) de l'ambiance en général ?	15%	73%	12%	0%		100%
Conseilleriez-vous l'établissement à une connaissance ou un membre de votre famille ?				0%	88%	12%
<b>ACCUEIL / GESTION ADMINISTRATIVE</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>PS</b>	<b>NSP</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>
Etes-vous satisfait(e) de l'accueil physique ?	19%	81%	0%	0%		100%
Etes-vous satisfait(e) des renseignements, de l'aide aux démarches administratives de vos dossiers ?	15%	73%	4%	8%		100%
<b>ORGANISATION DES SOINS et HYGIENE</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>PS</b>	<b>NSP</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>
Etes-vous satisfait(e) de la prise en charge et du suivi par :						X
- le médecin ?	15%	58%	15%	12%		100%
- le personnel infirmier ?	46%	54%	0%	0%		100%
- les autres personnels soignants ?	42%	58%	0%	0%		100%
- le kinésithérapeute ?	27%	35%	0%	38%		100%
Si votre santé nécessite un recours à un spécialiste ou un autre intervenant (dentiste, pédicure, ...) cela se fait-il facilement ?				0%	85%	15%
Avez-vous l'aide nécessaire pour les soins d'hygiène ?				0%	100%	0%
La fréquence des douches ou des bains vous convient-elle ?				0%	96%	4%
Le nettoyage des dentiers, lunettes et appareils auditifs est-il assez fréquent ?				0%	92%	8%
<b>PRESTATIONS</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>PS</b>	<b>NSP</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>
Que pensez-vous des prestations suivantes :						X
- coiffure ?	12%	31%	12%	46%		100%
- pédicure ?	23%	38%	4%	35%		100%
<b>LE PERSONNEL</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>PS</b>	<b>NSP</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>
Parvenez-vous à identifier facilement les différents personnels au sein de la résidence ?				0%	81%	19%
A votre avis, le personnel est-il suffisamment <u>disponible</u> :						X
- administratif ?				0%	100%	0%
- infirmières ?				0%	96%	4%
- soignants de jour ?				0%	96%	4%
- soignants de nuit ?				0%	96%	4%
- restaurant/salle à manger ?				0%	100%	0%
- technique ?				0%	96%	4%
Le personnel vous demande-t-il votre avis, lors de ses interventions auprès de vous ?				0%	81%	19%
Le personnel vous tutoie-t-il sans autorisation ?				0%	0%	100%
Le personnel frappe-t-il à la porte avant d'entrer ?				0%	100%	0%
Le personnel attend-t-il à la porte avant d'entrer ?				0%	73%	27%
<b>ANIMATION et VIE SOCIALE</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>PS</b>	<b>NSP</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>
Etes-vous intéressé(e) par l'animation ?				0%	77%	23%
Etes-vous informé(e) des animations disponibles ?				0%	88%	12%
	<b>animatrice</b>	<b>autres agents</b>	<b>autres résidents</b>	<b>affiches</b>	<b>NSP</b>	
	<i>( Pourcentages sur les interrogés )</i>					
Si oui, comment ?	62%	8%	4%	27%	0%	
Comment jugez-vous les animations proposées :	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>PS</b>	<b>NSP</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>
- le choix possible ?	4%	77%	15%	4%		100%
- la diversité des activités proposées ?	0%	77%	15%	8%		100%
- adaptée à mon attente ?	0%	65%	31%	4%		100%
- adaptée à mon autonomie ?	0%	85%	12%	4%		100%
Y-a-t-il des activités qui vous manquent ?				0%	31%	69%
Si oui, lesquelles ?	promenades / jardinage / jeux de boules / jeux de cartes / Internet					X
	<b>matin</b>	<b>après-midi</b>	<b>soir</b>	<b>weekend</b>	<b>NSP</b>	
	<i>( Pourcentages sur les interrogés )</i>					
A quels moments souhaiteriez-vous avoir des activités ?	12%	88%	8%	15%	0%	

## Dépouillement des questionnaires de satisfaction des résidents 2015 - Tableau des résultats

Questions	Résultats						Totaux
	TS	S	PS	NSP	oui	non	
Souhaiteriez-vous que votre famille ou vos amis puissent participer aux animations ?				0%	27%	73%	X 100%
Dans la résidence, parmi les autres résidents, avez-vous des amis ?				0%	92%	8%	100%
Vous-a-t-on présenté aux nouveaux résidents ?				0%	42%	58%	100%
Avez-vous des visites régulières ?				0%	62%	38%	100%
Pensez-vous avoir l'intimité nécessaire pour recevoir : - votre famille ?				0%	100%	0%	100%
- vos amis ?				0%	100%	0%	100%
<b>CADRE DE VIE</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>PS</b>	<b>NSP</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	X
Etes-vous satisfait(e) :							X
- du cadre extérieur (jardin, parc, bancs) ?	0%	73%	15%	12%			100%
- de l'accessibilité à l'extérieur ?	0%	73%	23%	4%			100%
- du repérage des locaux au sein de l'établissement (salle à manger, votre chambre, ...) ?	8%	92%	0%	0%			100%
- des locaux communs (salle à manger, couloirs, salons) ?	8%	88%	4%	0%			100%
- de l'éclairage ?	15%	77%	4%	4%			100%
- de la superficie de la chambre ?	19%	73%	8%	0%			100%
- du confort de la chambre ?	12%	88%	0%	0%			100%
- de la literie ?	12%	81%	8%	0%			100%
- de la tranquillité de la chambre ?	12%	85%	4%	0%			100%
- de l'entretien régulier de votre chambre ?	8%	85%	4%	4%			100%
- de la propreté de la chambre ?	12%	88%	0%	0%			100%
- de la propreté des locaux communs ?	0%	100%	0%	0%			100%
- des odeurs ?	0%	77%	19%	4%			100%
- de la température suffisante l'hiver et à votre convenance l'été ?	12%	88%	0%	0%			100%
- de l'accessibilité (déplacement, barre d'appui) dans la chambre ?	0%	88%	8%	4%			100%
- de l'accessibilité (déplacement, barre d'appui) dans les locaux communs ?	0%	96%	0%	4%			100%
- de la décoration des locaux communs ?	0%	96%	0%	4%			100%
Avez-vous des suggestions concernant l'aménagement des locaux et de votre chambre ?				0%	12%	88%	100%
Si oui, lesquelles ?	<b>dans les chambres :</b> changer les fauteuils / mettre un miroir / faire disparaître la petite marche à l'entrée des W.C.						X
<b>REPAS</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>PS</b>	<b>NSP</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	X
Etes-vous satisfait(e) par :							X
- le choix des menus ?	12%	77%	12%	0%			100%
- la présentation des repas ?	12%	88%	0%	0%			100%
- la température des repas ?	19%	73%	8%	0%			100%
- le goût des plats ?	12%	77%	12%	0%			100%
- la quantité servie ?	19%	77%	0%	4%			100%
- la qualité de la présentation hôtelière (installation, aide du repas, proposition de condiments, met de remplacement, ...) ?	12%	85%	0%	4%			100%
- l'horaire des repas ?	23%	69%	4%	4%			100%
<b>LINGE</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>PS</b>	<b>NSP</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	X
Avez-vous assez de linge ?				0%	96%	4%	100%
Etes-vous satisfait(e) par :							X
- la propreté du linge entretenu par l'établissement ?	12%	85%	4%	0%			100%
- la fréquence du changement des draps ?	19%	81%	0%	0%			100%
- la fréquence du changement de linge de toilette ?	27%	69%	0%	4%			100%
- la propreté de vos vêtements entretenus par l'établissement ?	23%	62%	4%	12%			100%
- la fréquence d'entretien de vos vêtements ?	23%	65%	0%	12%			100%

## Dépouillement des questionnaires de satisfaction des résidents 2015 - Tableau des résultats

Questions	Résultats					Totaux
	TS	S	PS	NSP	oui	
<b>VIE QUOTIDIENNE</b>						X
Etes-vous satisfait(e) par :						X
- l'organisation et le rythme de la journée ?	8%	81%	12%	0%		100%
- la distribution et l'expédition du courrier ?	8%	77%	4%	12%		100%
- la sécurité des locaux ?	8%	85%	8%	0%		100%
- la pratique du culte de votre choix ?	8%	69%	0%	23%		100%
- les moyens d'exprimer vos réclamations ou satisfactions ?	4%	85%	4%	8%		100%
- le respect des autres résidents ?	8%	92%	0%	0%		100%
- la liberté d'aller et venir comme vous le souhaitez ?	15%	85%	0%	0%		100%
- l'aide à vos déplacements ?	8%	69%	4%	19%		100%
- le délai d'attente entre vos appels avec la sonnette et l'arrivée d'un soignant le jour ?	0%	46%	19%	35%		100%
- le délai d'attente entre vos appels avec la sonnette et l'arrivée d'un soignant la nuit ?	12%	38%	8%	42%		100%
- la commission des menus ?	4%	88%	4%	4%		100%
Pour clore, pouvez-vous nous dire :						X
- ce qui est le plus agréable ici ?			cf. feuille annexe			X
- ce qui est le plus difficile pour vous ici ?			cf. feuille annexe			X
- ce qu'il vous manque au quotidien ?			cf. feuille annexe			X

**Nombre de résidents ayant répondu au questionnaire de satisfaction :** 26

**NB :** Dans le cas des questions à choix multiples (*Etes-vous informé(e) des animations disponibles ? Si oui, comment ? & A quels moments souhaiteriez-vous avoir des activités ?*), où plusieurs réponses sont possibles, il faut savoir qu'il y a plusieurs modes de calcul possibles des pourcentages. Ils peuvent être ainsi calculés par rapport au nombre total de réponses. On a alors une indication sur la position relative de chaque réponse, mais pas sur le choix effectif de chacune des réponses. Le calcul du pourcentage sur les répondants ou celui sur les interrogés donne pour chaque item la proportion réelle de choix. La somme des pourcentages n'est pas égale à 100 du fait des réponses multiples.

## Remarques, suggestions et/ou avis des résidents 2015 :

### Ce qui est le plus agréable ici :

- d'être à proximité de sa maison et de sa fille (1 résident)
- tout (5 résidents)
- discuter en groupe (1 résident)
- ambiance familiale (2 résidents)
- les visites des camarades du Bleymard (1 résident)
- les échanges avec des personnes de l'extérieur (1 résident)
- la lecture et les jeux (échecs notamment) (1 résident)
- la tranquillité (2 résidents)
- le confort (1 résident)
- les sorties en groupe avec l'animatrice (1 résident)
- la sécurité (1 résident)
- rester dans « son pays natal » (1 résident)
- avoir son indépendance (1 résident)
- l'heure du déjeuner (1 résident)
- de se promener (2 résidents)
- le panorama (1 résident)
- avoir tout sur place (1 résident)
- rien n'est imposé (1 résident)

### Ce qui est le plus difficile (pour le résident) ici :

- de se doucher et d'avoir besoin d'aide (1 résident)
- d'être loin de sa maison / de l'avoir laissée (3 résidents)
- le réveil, le matin (1 résident)
- d'être loin de sa famille (1 résident)
- de ne pas pouvoir sortir plus (1 résident)
- de se promener jusqu'au village à cause du dénivelé (1 résident)
- la séparation (1 résident)
- d'être seul(e) (1 résident)
- les relations avec certains agents (1 résident)
- des fois, le voisinage (1 résident)
- la peur de devenir dépendant (1 résident)
- de ne pas pouvoir aller où on veut tout seul (1 résident)
- la literie (1 résident)
- les fuites urinaires (1 résident)
- de demander le changement de couche (1 résident)

### Ce qui manque au quotidien ici :

- de ne pas pouvoir sortir plus (1 résident)
- la maison (2 résidents)
- rien ! (10 résidents)
- la baignoire (1 résident)
- un sourire (1 résident)
- plus de personnel (1 résident)
- plus d'animation (1 résident)
- de la compagnie (2 résidents)
- plus de discussions avec le personnel (1 résident)
- plus d'affection (1 résident)
- plus de santé (1 résident)
- un moyen de locomotion pour faire des allers-retours (Le Bleymard-Mende) (1 résident)